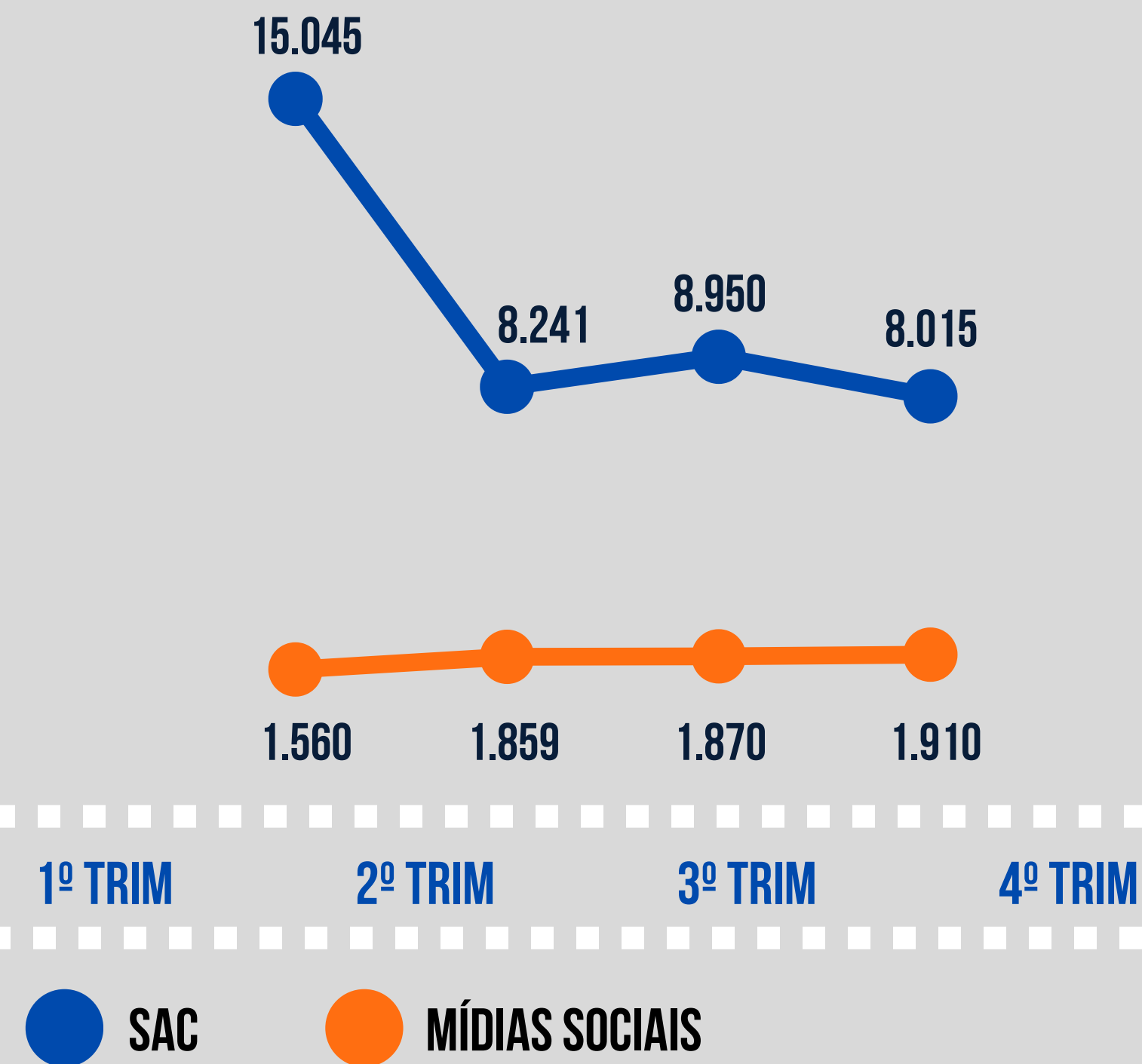


DEMONSTRATIVO DE RESULTADOS DOS CANAIS DE ATENDIMENTO SESI/CE

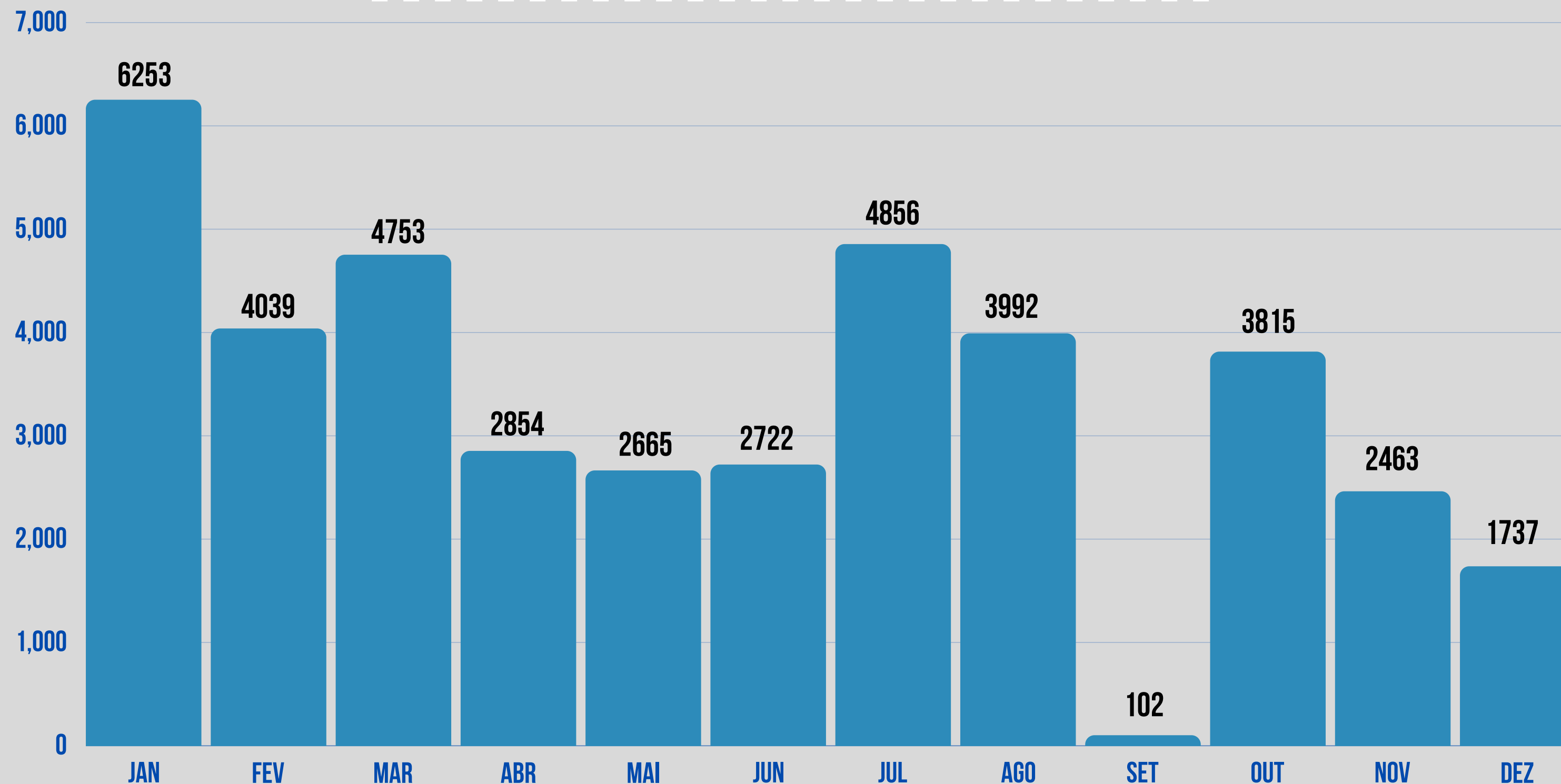
EXERCÍCIO 2023

Em 2023, o SESI/CE respondeu a dúvidas e a pedidos de informação do público pelos seguintes canais: Serviço de Atendimento ao Cidadão - SAC e Mídias Sociais, plataforma que reúne informações sobre matrículas, vagas e muito mais. No total, foram 46.491 atendimentos recebidos por sites, e-mail, telefone, chat, Instagram, Facebook, Twitter, LinkedIn e TikTok.

EVOLUÇÃO DOS ATENDIMENTOS



NÚMERO TOTAL DE MANIFESTAÇÕES/MÊS



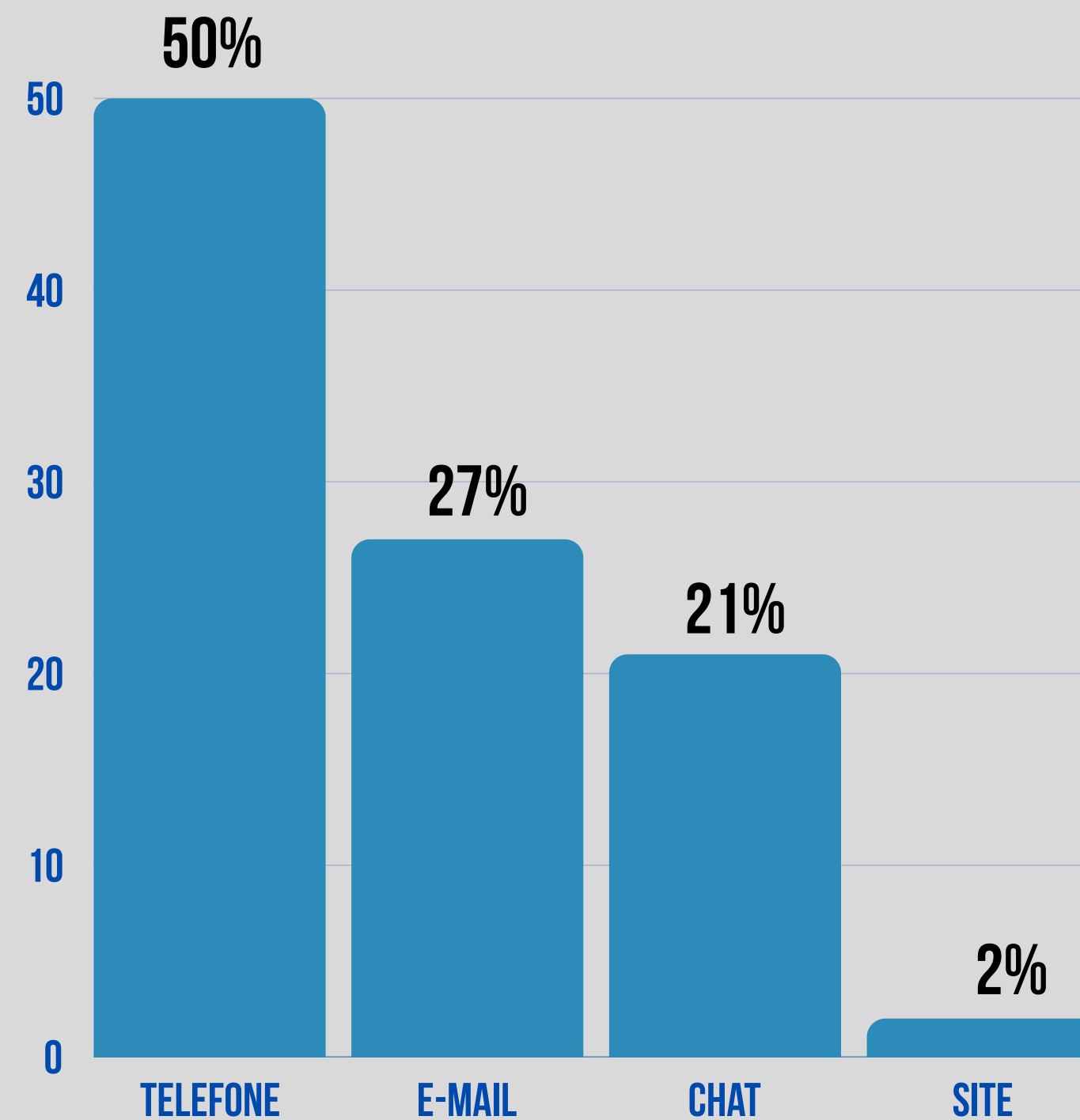


NÚMERO TOTAL DE MANIFESTAÇÃO DENTRO E FORA DO PRAZO

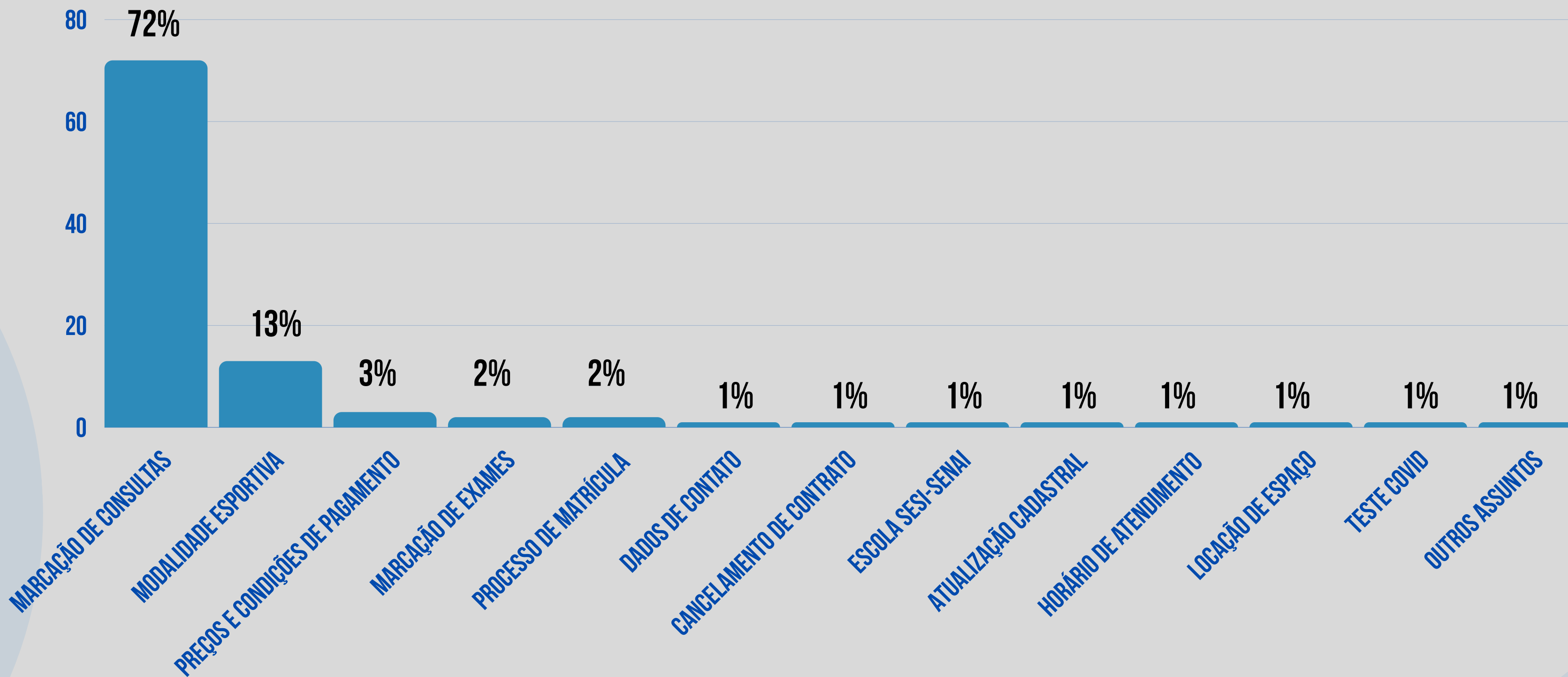


NOTA: O DR CEARÁ NÃO POSSUI O INDICADOR NÚMERO TOTAL DE MANIFESTAÇÕES DENTRO E FORA DO PRAZO POIS, AS MANIFESTAÇÕES ENTRANTES PELO SAC SÃO DE CUNHO COMERCIAL SENDO ATENDIDAS E SANADAS NO REFERIDO ATENDIMENTO. SE TRATANDO DO PRAZO MÉDIO DE ATENDIMENTO RELACIONADO AO SAC, A MÉTRICA ATUAL É BASEADA NO TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO (TMA) DAS CHAMADAS. O TMA PRATICÁVEL JUNTO A RESOLUÇÃO DA DEMANDA É TER DURAÇÃO DE ATÉ 03:00.

NÚMERO TOTAL DE ATENDIMENTOS POR CANAL



NÚMERO TOTAL DE ATENDIMENTOS POR ASSUNTO



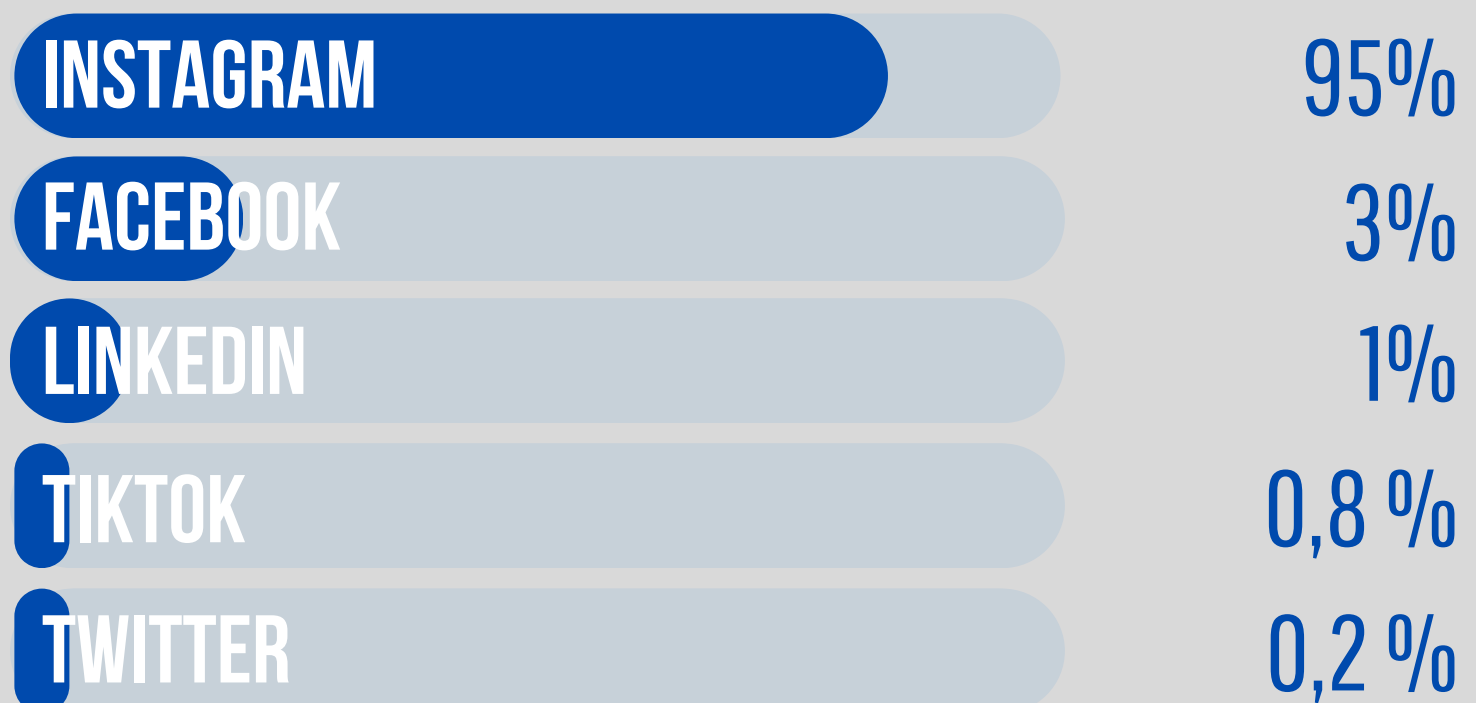
MÍDIAS SOCIAIS 2023

6.240

atendimentos realizados nas mídias sociais.

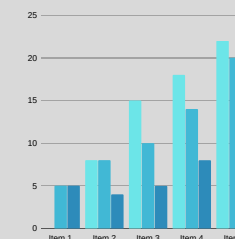


ATENDIMENTOS POR ORIGEM



INSTAGRAM: 6.053
FACEBOOK: 120
LINKEDIN: 25

TIKTOK: 40
TWITTER: 2



ATENDIMENTOS POR ASSUNTO

